

### Antecedentes

Muchos consumidores consideran confusas las ofertas que reciben para nuevos servicios telefónicos – especialmente los servicios de larga distancia. Aquí se presentan algunos términos comunes que se utilizan para describir los diferentes tipos de servicios telefónicos.

### Tipos de Servicio

- **Servicio de Intercambio Local**

El servicio de intercambio local proporciona llamadas dentro de su intercambio. Un intercambio es el área específica que normalmente abarca una ciudad, pueblo, o aldea y sus alrededores.

- **Servicio Interurbano (intraLATA)**

El servicio interurbano (llamado también servicio intraLATA, de larga distancia local, o regional) proporciona llamadas dentro de un área geográfica conocida como Área de Transporte y Acceso Local (LATA, por sus siglas en inglés). Los cargos por minuto normalmente se aplican a este tipo de llamadas. Las LATAs se formaron en 1984 cuando el anterior Sistema Bell se disgregó en Compañías de Operación Bell que manejaron los servicios de intercambio local e interurbanos y AT&T que manejó el servicio de larga distancia interLATA en competencia con otros proveedores de larga distancia. Actualmente estas compañías (o las compañías que resultaron) manejan todo tipo de llamadas, pero las LATAs todavía definen las áreas de llamadas interurbanas.

Las llamadas de larga distancia local pueden hacerse dentro de su código de área o a un código de área diferente dentro del pueblo, en el condado siguiente

### Tipos de Servicio (cont.)

o en ocasiones en un estado contiguo. Deberá marcar “1” antes de hacer la llamada de larga distancia local, inclusive si el código de área es el mismo que el suyo. Hoy en día estas llamadas pueden hacerse con su compañía telefónica de intercambio local o su compañía de servicio de larga distancia.

- **Servicio de Intercambio Local Expandido**

El servicio de intercambio local expandido extiende un área de llamadas de intercambio local eliminando los costos por llamadas interurbanas; sin embargo, podrá notar en su recibo telefónico el servicio de intercambio local como un sobrecargo.

Ya que el servicio de intercambio local, el servicio interurbano y el servicio de intercambio local expandido involucran llamadas dentro de un estado, generalmente se encuentran reglamentadas por la comisión de servicio público de su estado. Si tiene un problema relacionado con estos servicios, podrá encontrar información de contactos de su comisión de servicio público en [www.naruc.org](http://www.naruc.org). Podrá también contactar a su agencia estatal de protección al consumidor, a la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (Better Business Bureau), o la oficina estatal del Procurador General para conocer las protecciones y soluciones a su disposición como consumidor de un servicio telefónico intraestatal. Podrá encontrar

(Sigue)



## Tipos de Servicio (cont.)

información de contactos de estas organizaciones en las páginas azules o sección de oficinas de gobierno de su directorio telefónico local.

- **Servicio de Larga Distancia (interLATA)**

El servicio de larga distancia (interLATA) incluye todas las llamadas fuera de las áreas de servicio de intercambio local e interurbanas, llamadas que se originan en una LATA y terminan en otra, y llamadas internacionales. Las llamadas de larga distancia pueden realizarse entre dos LATAs dentro del mismo estado, como puede ser una llamada desde San Diego a San Francisco o entre LATAs en estados diferentes. El servicio de larga distancia incluye el servicio internacional, excepto en Hawai donde este servicio se trata por separado del servicio de larga distancia. Cuando usted compra el servicio de larga distancia recuerde preguntar específicamente si las llamadas internacionales están incluidas en su plan de llamadas mensuales.

La FCC reglamenta el servicio de larga distancia entre los estados y el servicio internacional. Si tiene algún problema con su servicio de larga distancia o internacional, puede presentar una queja con la FCC en Internet <http://svartifoss2.fcc.gov/cib/fcc475Spanish.cfm>; por correo electrónico ([fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)); por teléfono llamando al Centro del Consumidor al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) teléfono de voz o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY; o enviarla por correo a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554.

Incluya la información siguiente en su queja:

- nombre, dirección y teléfono donde se le puede localizar en días hábiles;

## Tipos de Servicio (cont.)

- la mayor información específica posible sobre su queja;
- una descripción de los pasos que siguió para resolver su queja;
- los nombres y números telefónicos de los empleados de la compañía con los que habló en un esfuerzo por resolver su queja y las fechas en que habló;
- copias de los recibos indicando cualquier cargo que se disputa (marque estos cargos en su factura); y
- la resolución que pide (como el ajuste de los cargos).

## Igualdad de Acceso y Cambio de Proveedor de Su Servicio Telefónico Sin Su Autorización

La igualdad de acceso permite que los abonados al servicio telefónico seleccionen su compañía o compañías telefónicas preferidas para que manejen sus llamadas interurbanas y de larga distancia (incluyendo las internacionales) de sus teléfonos fijos tradicionales. Cuando se dispone de esta igualdad de acceso, los abonados pueden seleccionar proveedores diferentes para cada uno de estos servicios o un solo proveedor para ambos. Los abonados pueden hacer llamadas interurbanas y de larga distancia usando su proveedor o proveedores preferidos marcando 1 (o 011 para las internacionales) más el código apropiado y el número telefónico. Podrán hacer las llamadas usando otras compañías telefónicas marcando un código de acceso 1010XXX. Los abonados pueden cambiar de compañía o compañías telefónicas en cualquier momento, con la salvedad que podrán cobrarle por el cambio.

Las compañías de telefonía celular no están obligadas a proveer la igualdad de acceso y generalmente seleccionan un proveedor para sus abonados. Si las compañías de telefonía celular permiten el uso de los códigos de acceso "de llamadas de larga distancia" 1010XXX,  
(Sigue) →



## Igualdad de Acceso y Cambio de Proveedor de Su Servicio Telefónico Sin Su Autorización (cont.)

tienen la opción de hacer un cargo a sus abonados por este servicio.

La FCC ha adoptado normas específicas para el cambio de proveedor de su servicio telefónico sin su autorización, práctica conocida en inglés como “*slamming*” para evitar que las compañías telefónicas cambien de proveedor a los abonados. Para averiguar más sobre las normas para los cambios ilegales de proveedor, vaya a [http://www.fcc.gov/slamming/welcome\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html).

Si su proveedor de servicio telefónico ha sido cambiado sin su autorización, primero resuelva el problema con la compañía que hizo el cambio ilegal. Luego hable a su compañía de servicio telefónico y dígame que quiere que le reinstalen el mismo servicio que tenía antes.

Puede también presentar una queja. Dependiendo de donde viva, lo podrá hacer con su estado o con la FCC. Podrá encontrar una lista de estados que aceptan las quejas por el cambio ilegal de proveedor de servicio en [http://www.fcc.gov/slamming/welcome\\_spanish.html](http://www.fcc.gov/slamming/welcome_spanish.html).

Si su estado acepta este tipo de quejas, su comisión de servicio público del estado o la oficina del Procurador General le podrá aconsejar sobre los procedimientos apropiados para presentar su queja.

Si su estado no trata este tipo de quejas, podrá presentarla ante la FCC por correo electrónico ([slamming@fcc.gov](mailto:slamming@fcc.gov)); por fax (202-418-0035); el Internet (<http://svartifoss2.fcc.gov/Form501/fcc501Spanish.cfm>); o por correo a:

## Igualdad de Acceso y Cambio de Proveedor de Su Servicio Telefónico Sin Su Autorización (cont.)

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
ATTN SLAM TEAM, Room CY-A257  
445 12th Street, SW  
Washington, DC 20554.

Incluya la siguiente información en su queja:

- su nombre, dirección y número telefónico;
- el número telefónico que fue cambiado de proveedor ilegalmente;
- su dirección de correo electrónico;
- el nombre de la compañía telefónica que hizo el cambio sin su autorización;
- el nombre de su compañía de telefonía local preferida;
- el nombre de su compañía preferida para servicio de larga distancia (incluyendo las internacionales);
- una declaración completa de los hechos;
- **COPIAS** de su factura de teléfono mostrando los cargos que se disputan; **(IMPORTANTE: Si presenta su queja por correo electrónico deberá anexar electrónicamente su factura telefónica, de otra forma debe presentarla por carta anexando las copias impresas de su recibo.)**
- si ha pagado o no algunos de los cargos que se disputan; y
- la resolución específica que desea.

Si tiene preguntas sobre cómo presentar su queja, puede llamar al Centro para el Consumidor de la the FCC al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) teléfono de voz, o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY.

(Sigue)



###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escribanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/contacts/](http://www.fcc.gov/cgb/contacts/) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

07/13/06

